

FORMATION PIÈCES ET SERVICE

S'APPROPRIER LA LEGISLATION APPLIQUÉE A L'APRES-VENTE AUTOMOBILE

6 OBLIGATIONS A RESPECTER

résultat, Conseil, Information, Sécurité, Diligence, Garde du véhicule

DEPUIS LE 1^{er} AVRIL 2019

obligation de conseil et d'information concernant les pièces issues de l'économie circulaire (PIEC)

A COMPTER DU 1^{er} JANVIER 2022

un décret renforce la traçabilité dématérialisée de la gestion des déchets dangereux

DISCERNEZ VOS DROITS ET OBLIGATIONS



La **réglementation** qui régit les relations contractuelles entre le réparateur et ses clients est en **constante évolution**. Aujourd'hui, les **clients** sont de mieux en mieux **informés** et de plus en plus **conseillés** par les associations de consommateurs et **assistances juridiques**. Les **professionnels** doivent restés informés pour **respecter la législation** et renforcer leur **professionnalisme**.

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Tout professionnel qualifié des services de l'automobile en contact avec les clients de l'après-vente



PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)



BÉNÉFICES

Développer la compétence législative de vos équipes pour limiter tout risque et optimiser l'expérience client

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 32010 – 2 J soit 14 H]

- Définir le mouvement consumériste
- Décrire le cadre juridique français
- Différencier la réglementation en matière de maintenance/ réparation
- Distinguer la réglementation en matière de protection de l'environnement

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Le consumérisme : définition, textes et acteurs
- L'organisation juridique française
- Les garanties légales et contractuelles
- Les droits, les obligations et responsabilités du réparateur
- Les documents contractuels de l'après-vente
- La protection de l'environnement et la gestion des déchets

Les applications pratiques

- Analyser des cas de litige clients après-vente
- Réaliser un autodiagnostic des ateliers en termes de protection de l'environnement
- Classer les déchets selon leurs catégories

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

LES PLUS DU GNFA

PLUS DE 50 ANS D'EXPERTISE AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE.



PLUS DE 300 INTERVENANTS

experts dans les domaines techniques et tertiaires.



MAÎTRISE

Des experts métiers, spécialisés dans leur domaine de compétence, ayant exercé des fonctions techniques ou tertiaires dans le secteur.



14 CENTRES DE FORMATION

au plus proche des entreprises pour soutenir notre démarche de proximité.



MOYENS

Des centres sur toute la France, avec ateliers, showrooms et salles connectées.



PLUS DE 40 000 PROFESSIONNELS

formés chaque année sur des activités techniques et tertiaires.



MÉTHODE

Une pédagogie axée sur l'acquisition de compétences directement applicables en situation de travail. Des méthodes variées et innovantes.

CONTACTEZ-NOUS

Toutes nos formations sont déclinables en inter et intra. Pour vous inscrire ou obtenir des informations complémentaires **contactez votre interlocuteur commercial GNFA** ou notre **Service Relation Client au 09 71 01 02 11**



GNFA-AUTO.FR

